

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT, JOB CHARACTERISTICS* DAN *EMPLOYEE
ENGAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN
PT CITRAAGUNG TIRTA JATIM**

TESIS



Oleh:

Fransisca Novita

8112416012

MAGISTER MANAJEMEN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2018

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT, JOB CHARACTERISTICS* DAN *EMPLOYEE
ENGAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN
PT CITRAAGUNG TIRTA JATIM**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
Untuk memenuhi persyaratan
Gelar Magister Manajemen



Oleh:

Fransisca Novita

8112416012

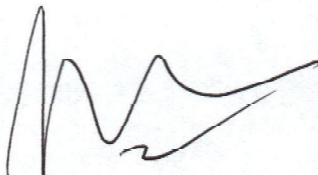
**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2018

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Proposal tesis berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support, Job Characteristic dan Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Citraagung Tirta Jatim” yang ditulis dan diajukan oleh Fransisca Novita (8112416012) telah disetujui untuk diuji.

Surabaya, 11 Januari 2018



Dr. Fenika Wulani
NIK. 311.96.0252

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Job Characteristic* Dan *Employee Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Citraagung Tirta Jatim” yang ditulis dan diajukan oleh Fransisca Novita – 8112416012 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Pada tanggal 19 bulan 01 tahun 2018

Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. H. Teman Koesmono

Anggota

J.B. Budi Iswanto Ph.D

Program Pascasarjana

Direktur



Prof. Dr. I.S. Ami Soewandi

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fransisca Novita

NRP : 8112416012

Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Job Characteristic* Dan *Employee Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Citraagung Tirta Jatim

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dapat dipublikasi di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Januari 2018



Fransisca Novita

8112416012

V

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Christina Esti Susanti, SE, MM, CPM(AP) selaku Kaprodi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Fenika Wulani selaku dosen pembimbing yang telah banyak memeberikan waktu, tenaga, petunjuk dan masukan yang penulis butuhkan mulai dari penyusunan hingga penyelesaian penulisan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu pengajar Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala

Surabaya atas segala bantuan dan masukkan yang diberikan

5. Bapak Jaya S dan seluruh staff PT Citraagung Tirta Jatim atas segala bentuk dukungan yang diberikan selama saya melakukan penelitian.
6. Papa Barus dan Mama Tuti dalam memberikan dukungan dalam segala hal dan doa selama penulis menyelesaikan pendidikan S2 di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Bapak dan Ibu Herman yang senantiasa memberikan dukungannya kepada penulis.
8. Suami saya Alloysius Wanda Kurniawan, SE atas segala motivasi, perhatian, dukungan, bantuan dan doanya.
9. Rekan – rekan “**Team Hore**” (Mbak Renny, Mbak Anna, Mbak Yenny, Bapak Yohannes, dan Koko Chandra) yang selalu bersedia direpotin dan membantu setiap saat selama penulis menyelesaikan pendidikan dan penelitian
10. Terman-teman yang telah membantu memberikan semangat dan dorongan hingga terselesaikannya

proposal tesis ini dan pihak-pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang ramah lingkungan.

Surabaya, 11 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 Tinjauan Pustaka	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15

2.2.1 <i>Perceived Organizational Support (POS)</i>	15
2.2.2 Job Characteristic	21
2.2.3 Employee Engagement	25
2.2.4 Organizational Citizenship Behaviour	33
2.3 Hubungan Antar Variabel	51
2.4 Kerangka Konseptual	54
2.5 Hipotesis	55
BAB 3 METODE PENELITIAN	56
3.1 Desain Penelitian	56
3.2 Identifikasi Variabel	57
3.3 Definisi Operasional	57
3.4 Jenis dan Sumber Data	63
3.5 Pengukuran Variabel	63
3.6 Alat dan Pengumpulan Data	64
3.7 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample	64
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas	65
3.8.1 Uji Validitas	65

3.8.2 Uji Reliabilitas	66
3.9 Teknik Analisis Data	67
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN.....	71
4.1 Hasil Pengolahan Data	71
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ..	71
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	72
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan Terakhir	73
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja	75
4.15 Karakteristik responden berdasarkan status Pernikahan	76
4.2 Deskriptif Statistik	77
4.2.1 Deskriptif Statistik Berdasarkan Karakteristik Responden	78
4.2.2 Deskriptif Statistik berdasarkan Jawaban Responden	79
4.3 Uji Validitas	84

4.3.1 Uji Validitas X1 (<i>Perceived Organizational Support</i>)	84
4.3.2 Uji Validitas X2 (<i>Job Characteristic</i>)	87
4.3.3 Uji Validitas Y1 (<i>Employee Engagement</i>)	88
4.3.4 Uji Validitas Y2 (<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>)	91
4.4 Uji Reliabilitas	94
4.5.1 Uji Hipotesis	95
4.5.1 Uji Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Job Characteristic</i> terhadap <i>Employee Engagement</i>	96
4.5.2 Uji Pengaruh <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	98
4.5.3 Uji Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Job Characteristic</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	100
4.6 Diskusi Hasil Penelitian	102
4.6.1 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Job</i>	

<i>Characteristic terhadap Employee Engagement</i>	102
<i>4.6.2 Employee Engagement dan Organizational</i>	
<i>Citizenship Behaviour.....</i>	105
<i>4.6.3 Pengaruh Perceived Organizational Support dan</i>	
<i>Job Characteristic terhadap Organizational Citizenship</i>	
<i>Behaviour.....</i>	106
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Acuan Penelitian	13
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	72
Tabel 4.2 Usia	73
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	74
Tabel 4.4 Lama Bekerja	75
Tabel 4.5 Status Pernikahan	76
Tabel 4.6 <i>Descriptive Statistics</i>	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas variable Perceived Organizational Support.....	85
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Job Chracteristic</i>	87
Tabel 4.9 Uji Validitas Employee Engagement	89
Tabel 4.10 Uji Validitas Organizational Citizenship Behaviour	92
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	95
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis X1 dan X2 terhadap Y1	97
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Y1 terhadap Y2	99
Tabel 4.14 Hasil pengujian hipotesis X1 X2 terhadap Y2 ...	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	51
Gambar 2.2	54

ABSTRAK

Employee engagement (EE) adalah rasa terikat karyawan terhadap organisasinya, beberapa factor yang mempengaruhi rasa engaged tersebut adalah *perceived organizational support* (POS) dan *jobs characteristic* (JC). Dengan adanya POS dan JC diharapkan karyawan merasa memiliki organisasi. Jika karyawan merasa terikat diharapkan karyawan mau menunjukkan perilaku yang melebihi harapan organisasi serta dilakukan secara sukarela tanpa merasa adanya rasa terpaksa. Perilaku ini dinamakan dengan *organizational citizenship behavior*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *perceived organizational support*, *jobs characteristic*, dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Citraagung Tirta Jatim. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner pada karyawan PT Citraagung Tirta Jatim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa POS dan JC berpengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*, POS tidak berpengaruh secara signifikan terhadap OCB. Dan EE berpengaruh secara signifikan terhadap OCB

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dan *job characteristic* berpengaruh positif terhadap *employee engagement*, *employee engagement* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan *job characteristic* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: POS, *perceived organizational support*, *jobs characteristic*, *employee engagement*, *organizational citizenship behavior*, JC, EE, OCB

ABSTRACT

Employee engagement (EE) is the employee's sense of attachment to the organization, some factors that influence the sense of engagement are perceived organizational support (POS) and jobs characteristic (JC). With the POS and JC expected employees feel to have an organization. If employees feel bound they are expected to show behavior that exceeds organizational expectations and is done voluntarily without feeling any compulsion. This behavior is called organizational citizenship behavior.

This research uses questionnaires distributing method to PT Citraagung Tirta Jatim employees. The results showed that POS and JC had significant effect on employee engagement, POS had no significant effect on OCB. And EE has a significant effect on OCB

The results of this study indicate that perceived organizational support and job characteristic have positive effect on employee engagement, employee engagement have positive effect on organizational citizenship behavior, perceived organizational has no significant effect on organizational citizenship behavior and job characteristic have significant effect on organizational citizenship behavior.

Keywords: POS, perceived organizational support, job characteristic, employee engagement, organizational citizenship behavior, JC, EE, OCB